

HP
KAYAK



HP Kayak XU800 PC Workstations
Guide de dépannage



High-Performance

Avertissement

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis.

Hewlett-Packard n'accorde aucune garantie de quelque sorte que ce soit concernant, sans que ce soit limitatif, les garanties implicites de qualité commerciale de ce matériel ou la bonne adaptation de celui-ci à un usage particulier. Hewlett-Packard n'est pas responsable des erreurs pouvant apparaître dans ce manuel et n'est pas non plus responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'équipement, des performances et de l'utilisation de ce matériel.

Les informations contenues dans ce document sont originales et protégées par copyright. Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite dans toute autre langue, sauf accord préalable écrit de Hewlett-Packard.

Adobe™ et Acrobat™ sont des appellations commerciales de Adobe Systems Incorporated.

McAfee VirusScan® est une marque déposée de Network Associates, Inc.

Microsoft®, MS®, MS-DOS®, Windows® et Windows NT® sont des marques déposées aux Etats-Unis de Microsoft Corporation.

Pentium® est une marque déposée de Intel Corporation.

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

Table des matières

Votre station de travail personnelle ne démarre pas correctement ou pas du tout. Reportez-vous à la page 7.

Par exemple, l'écran est vide, il y a des messages d'erreur à l'amorçage, des codes sonores sont émis.



Votre station de travail personnelle démarre normalement, mais vous avez des problèmes de configuration. Reportez-vous à la page 23.

Par exemple, matériel non détecté, souris ne fonctionnant pas correctement, pas de son dans les haut-parleurs.



Dépannage de votre station de travail personnelle à l'aide de HP DiagTools. Reportez-vous à la page 45.

Vous pouvez diagnostiquer les problèmes dus au matériel, tester séparément les composants matériels et vérifier leurs configuration.



Récupération du contenu du disque dur à l'aide du CD-ROM de récupération HP. Reportez-vous à la page 49.

Vous pouvez restaurer le système d'exploitation les pilotes, les utilitaires et les logiciels pré-chargés.



Autres sources d'informations utiles. Reportez-vous à la page 51.

Comment obtenir les pilotes les plus récents, des utilitaires logiciels et des mises à jour du BIOS. Explique aussi comment télécharger la documentation correspondant à votre station de travail personnelle.



Services d'assistance technique HP. Reportez-vous à la page 52.

Indique le type d'information que vous devez préparer avant de contacter les services d'assistance HP.

Introduction

Ce manuel concerne toute personne qui souhaite :

- dépanner la station de travail personnelle,
- savoir où se procurer des informations et une assistance supplémentaires.

Pour savoir comment configurer et utiliser votre station de travail personnelle, consultez le *Guide d'utilisation* livré avec celle-ci. Le *Guide d'utilisation* est aussi disponible sur le site Web de HP à l'adresse : **www.hp.com/go/kayaksupport**.

Quelle version de Kayak possédez-vous ?

Avant de vous connecter sur le site Web de HP ou d'appeler les services d'assistance HP, consultez l'étiquette d'identification sur le côté de votre station de travail personnelle pour connaître son numéro de modèle et de série.

Informations importantes

Démontage et remontage du capot

AVERTISSEMENT

Pour votre sécurité, ne démontez jamais le capot de la station de travail personnelle avant d'avoir débranché le cordon d'alimentation de la prise secteur et déconnecté toute liaison à un réseau de télécommunications. Remontez toujours le capot de la station de travail avant de remettre celle-ci sous tension.

Informations de sécurité

AVERTISSEMENT

Il existe un risque d'explosion si la pile n'est pas correctement installée. Pour votre sécurité, ne tentez jamais de recharger, de démonter ou de brûler une pile usagée. Remplacez-la uniquement par une pile de même type ou de type équivalent recommandé par le fabricant. La pile de cet ordinateur est au lithium et ne contient pas de métaux lourds. Néanmoins, par mesure d'écologie, ne jetez pas les piles usagées dans votre poubelle. Veuillez retourner les piles usagées au détaillant qui vous les a vendues, au distributeur auprès duquel vous avez acheté votre ordinateur ou à HP de telle sorte qu'elles puissent être recyclées ou détruites de manière écologique. Les piles usagées retournées seront acceptées gratuitement.

Si vous possédez un modem :

N'essayez pas de brancher cet ordinateur à une ligne téléphonique pendant un orage. N'installez jamais de prise téléphonique dans des endroits humides sauf si la ligne téléphonique a été débranchée au préalable du réseau. Ne touchez jamais des fils téléphoniques dénudés ou des installations non isolées sans avoir au préalable débranché la ligne du réseau. Prenez toutes les précautions possibles lors de l'installation ou de la modification des lignes téléphoniques. Evitez d'utiliser un téléphone (autre qu'un modèle sans fil) pendant un orage, la foudre présentant un réel danger.

N'utilisez pas de téléphone pour avertir de la présence d'une fuite de gaz au voisinage de celle-ci.

Ne touchez ni ne retirez jamais la carte de communications sans l'avoir au préalable débranchée du réseau téléphonique.

Informations importantes

Votre PC ne démarre pas correctement

| | Symptôme | Problème | |
|-------|---|---|---------------|
| Cas 1 | <p>Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, la station de travail personnelle ne montre aucun signe d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'écran est vide.• Le disque dur ou le ventilateur n'émettent aucun bruit.• Le panneau d'état MaxiLife ne s'allume pas ou n'affiche pas de message. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Le cordon d'alimentation n'est peut être pas correctement connecté à l'ordinateur.</i> | Voir page 9. |
| Cas 2 | <p>Le bouton de mise sous/hors tension est enfoncé, l'amorçage du PC semble s'effectuer, mais l'écran est vide :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit.• La DEL d'état est VERTE.• Le panneau d'état MaxiLife affiche un visage souriant (☺). | <ul style="list-style-type: none">• <i>Le moniteur est peut être mal connecté, ou ne se trouve pas sous tension.</i> | Voir page 11. |
| Cas 3 | <p>Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC ne s'amorçe pas :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit.• L'écran est vide.• La DEL d'état est ROUGE.• Le panneau d'état MaxiLife affiche un message d'erreur avec un visage triste (☹). | <ul style="list-style-type: none">• <i>HP MaxiLife a détecté une erreur de configuration du matériel. Un périphérique est peut être mal connecté à l'intérieur de l'ordinateur.</i> | Voir page 13. |
| Cas 4 | <p>Lorsque vous enfoncez le bouton de mise sous/hors tension, le PC commence l'amorçage et l'écran :</p> <ul style="list-style-type: none">• Echec du processus d'amorçage et message d'erreur.• La DEL d'état clignote en ROUGE.• Un code sonore est émis.• Le panneau d'état MaxiLife affiche un visage triste (☹) et un message d'erreur POST. | <ul style="list-style-type: none">• <i>Une erreur de configuration a été détectée lors du POST (autotest à la mise sous tension).</i> | Voir page 16. |
| Cas 5 | <p>Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC commence l'amorçage et l'écran n'est pas vide mais lorsque le chargement du système d'exploitation débute :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'écran est vide. <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none">• L'image est altérée. | <ul style="list-style-type: none">• <i>La carte vidéo n'est peut être pas correctement installée ou configurée.</i> | Voir page 22. |

Votre PC ne démarre pas correctement

| Informations utiles | |
|--|--|
| Dépannage des vérifications de pré-amorçage avec HP MaxiLife Hardware. | Voir page 13. |
| Vérification de la mémoire installée sur une carte d'extension mémoire. | Voir page 15. |
| Description de l'utilitaire de message d'erreur. | Voir page 16. |
| Tableau des codes sonores. | Voir page 17 |
| Dépannage des tests POST et des codes d'erreur POST avec HP MaxiLife | Voir page 19. |
| Dépannage des problèmes du BIOS : <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du BIOS.• Restauration des paramètres par défaut du BIOS.• Effacement du CMOS.• Récupération du BIOS (mode de crise). | Voir page 36. Voir page 36. Voir page 37. Voir page 38. |
| Micro-interrupteurs de la carte système. | Voir page 39. |
| Utilisation du programme HP <i>Setup</i> . | Voir page 40. |
| Dépannage du matériel avec HP DiagTools. | Voir page 45. |



Cas 1 — Aucune activité

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le PC ne montre aucun signe d'activité. L'écran est vide, le disque dur ou le ventilateur n'émettent aucun bruit, ou le panneau d'état ne s'allume pas.

- L'écran est vide
- Le disque dur ou le ventilateur n'émettent aucun bruit
- Le panneau d'état MaxiLife ne s'allume pas ou n'affiche pas de messages.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorçe correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|---|
| Le PC ne démarre pas – la DEL d'état n'est pas allumée. | Vous avez accès au panneau d'état MaxiLife. | Appuyez sur un des boutons de contrôle LCD pour activer MaxiLife. S'il est activé, le cordon d'alimentation est connecté. Dans le cas contraire, effectuez la procédure de dépannage ci-dessous. |
| | Le cordon d'alimentation est correctement connecté. | Connectez le cordon d'alimentation à l'ordinateur et à une prise de terre. |
| | La prise secteur est en bon état. | Branchez une lampe dans la prise de courant et vérifiez qu'elle s'allume. |
| | Le sélecteur de tension du PC est correctement réglé. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Débranchez le cordon d'alimentation. 2 Sélectionnez le bon réglage. 3 Rebranchez le cordon d'alimentation. 4 Démarrez l'ordinateur. |
| Si l'ordinateur ne démarre toujours pas | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | Aucun des composants internes n'est défaillant. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Débranchez les connecteurs d'alimentation internes de tous les composants internes. 2 Rebranchez le cordon d'alimentation du PC. 3 Rebranchez les connecteurs d'alimentation internes un à un pour vérifier qu'aucun n'est défaillant. 4 Si un composant est défaillant, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |

Cas 1 — Aucune activité : voir page suivante ➞

Votre PC ne démarre pas correctement

Cas 1 — Aucune activité

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|---|
| <i>Si l'ordinateur ne démarre toujours pas</i> | | |
| | Il ne s'agit pas d'un dysfonctionnement de l'unité d'alimentation. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez l'unité d'alimentation par une unité du même modèle et en bon état.2 Si le PC démarre, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé, l'unité d'alimentation doit peut-être être remplacée. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | | |



Cas 2 — L'écran est vide

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur semble s'amorcer (le disque dur et le ventilateur émettent du bruit, et la DEL d'état est verte), mais l'écran est vide.

- Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit.
- La DEL d'état est **VERTE**.
- Le panneau d'état MaxiLife affiche un visage souriant (v).

Appuyez sur le bouton de mise hors tension pendant environ 5 secondes. L'ordinateur est mis hors tension.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|--|---|
| Le voyant de mise sous tension et le voyant d'activité du disque dur fonctionnent mais l'écran est vide. | L'écran est sous tension (voyant allumé). | Reportez-vous au manuel du moniteur pour la description des voyants. |
| | Le cordon d'alimentation du moniteur est correctement branché. | Assurez-vous que le cordon d'alimentation est connecté à une prise de mise à la terre et au moniteur. |
| | La prise du moniteur fonctionne. | Branchez une lampe témoin dans la prise de terre et vérifiez qu'elle s'allume. |
| Si le moniteur ne fonctionne toujours pas | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | Les réglages de la luminosité et du contraste sont corrects. | Le cas échéant, reportez-vous au manuel du moniteur. |
| | Le moniteur lui-même n'est pas défectueux. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Remplacez le moniteur par un moniteur en bon état et du même modèle. 2 S'il démarre, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. Le moniteur doit peut-être être remplacé. |
| | Les broches du câble vidéo sont en bon état. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Mettez le moniteur hors tension et débranchez-le. 2 Déconnectez le câble vidéo et redressez les broches tordues. 3 Reconnectez le câble vidéo. 4 Mettez le moniteur sous tension et vérifiez qu'il fonctionne. |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | | <p>Créez une disquette d'amorçage pour mettre à jour le BIOS de votre ordinateur. Reportez-vous à la page 36.</p> <p>Ou, si le BIOS est corrompu, reportez-vous à la page 38 pour connaître la procédure de récupération du BIOS.</p> |

Cas 2 — L'écran est vide : voir page suivante ➞

Votre PC ne démarre pas correctement

Cas 2 — L'écran est vide

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|---|
| Problèmes liés à l'utilisation de deux ou de plusieurs moniteurs | | |
| | Si vous disposez d'une carte video dual monitor, mais d'un seul moniteur, vérifiez qu'il est connecté sur la <i>Sortie 1</i> . | <ul style="list-style-type: none">• Les sorties sont indiquées sur la carte vidéo. |
| | Si vous disposez de deux ou de plusieurs cartes video, mais d'un seul moniteur. | <ul style="list-style-type: none">• Branchez le moniteur sur une des sorties de la seconde carte vidéo. |
| L'écran d'un des moniteurs est vide. | La configuration multi-moniteur et la résolution ont été correctement définies. | <ol style="list-style-type: none">1 Cliquez sur Démarrer, Paramètres, Panneau de configuration dans le menu Affichage.2 Sélectionnez l'option multi-moniteur pour paramétrer le nombre de moniteurs souhaités ainsi que la résolution. |

REMARQUE

Si l'écran devient vide ou l'image altérée lors d'un amorçage sous Windows, reportez-vous au "Cas 5 — L'écran est vide ou l'image est altérée" à la page 22.

Cas 3 — Erreurs matérielles détectées



Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, le disque dur ou le ventilateur émettent du bruit, mais l'ordinateur ne s'amorçe pas. L'écran est vide et la DEL d'état est rouge.

- Le disque dur et le ventilateur émettent du bruit.
- L'écran est vide.
- La DEL d'état est **ROUGE**.
- Le panneau d'état MaxiLife affiche un message d'erreur accompagné d'un visage triste (☹).

Appuyez pendant environ cinq secondes sur le bouton de mise sous/hors tension. L'ordinateur est mis hors tension.

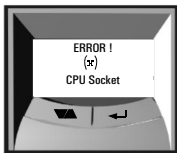
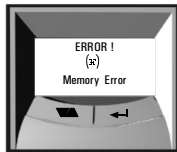
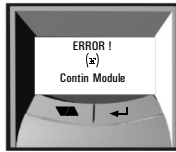
REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorçe correctement.

Dépannage des vérifications avant l'amorçage avec HP MaxiLife

REMARQUE

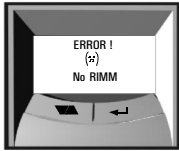

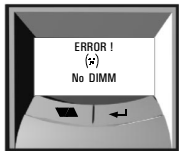
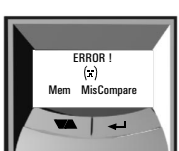
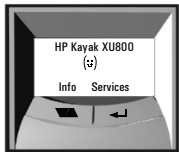
Lorsque le système est mis hors tension, le cordon d'alimentation doit resté connecté à l'ordinateur pour alimenter le dispositif de contrôle du matériel MaxiLife.

| Symptôme... | Vérifiez que... | | |
|--|---|---|---|
| <p>L'autotest à la mise sous tension (POST) affiche une erreur de test processeur sur l'écran LCD.</p>  | <ul style="list-style-type: none">• Un (des) processeur(s) sont installés.• Le(s) processeur(s) sont correctement installés dans le(s) logement(s) processeur.• Deux processors installés sont dotés de la même taille de mémoire cache (256 Ko).• La carte de terminaison est installée dans le logement processeur 2 dans un système à processeur unique.• Le module régulateur de tension (VRM) est installé dans le support VRM sur un système double processeur. | | |
| <p>L'autotest à la mise sous tension (POST) affiche une erreur de test mémoire.</p> | | | |
| Symptôme... | Vérifiez que... | Symptôme... | Vérifiez que... |
|  | <ul style="list-style-type: none">• La mémoire est correctement installée.• Les modules de mémoire sont correctement insérés (clips de fixation). |  | <ul style="list-style-type: none">• Les modules de continuité Rambus ou les modules de mémoire sont correctement installés, ou non installés. |

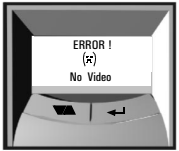
Cas 3 — Erreurs matérielles détectées : voir page suivante ➞

Votre PC ne démarre pas correctement

Cas 3 — Erreurs matérielles détectées

| Symptôme... | Vérifiez que... | Symptôme... | Vérifiez que... |
|--|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> Les modules RDRAM sont correctement insérés dans les supports RIMM. les modules RDRAM sont installés. |  | <ul style="list-style-type: none"> Les modules RDRAM ont la même fréquence d'horloge. Le numéro de série doit être identique sur les paires de modules de RDRAM. Dans le cas contraire, utilisez le module de RDRAM fourni avec votre ordinateur. Retirez l'autre module. |
|  | <ul style="list-style-type: none"> Les modules SDRAM sont correctement installés. Les modules SDRAM sont installés. |  | <ul style="list-style-type: none"> Les modules RDRAM sont installés par paires de capacité, vitesse ou numéro de série identiques. La première paire de modules RDRAM est installée dans les supports A0-B0. La seconde paire de modules RDRAM est installée dans les supports A1-B1. |
| <p>Dans certains cas, le panneau LCD peut afficher un visage souriant, mais le système ne s'amorce pas.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> Les modules RDRAM sont correctement installées dans les supports RIMM. Les modules de continuité sont correctement installés. | | |

Pour obtenir des informations sur les différentes configurations de mémoire, reportez-vous à la page 15.

| Symptôme... | Vérifiez que... |
|---|--|
|  | <p>La carte vidéo est :</p> <ul style="list-style-type: none"> Présente. Correctement mise en place sur le connecteur AGP PRO. Correctement câblée. Non défectueuse. |

| Symptôme... | Vérifiez que... |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Les câbles ne sont pas bien insérés dans les connecteurs appropriés situés sur la carte système. | <p>Les câbles sont correctement connectés.</p> <p>Si nécessaire, reportez-vous à l'étiquette d'informations techniques se trouvant à l'intérieur du capot pour connaître la présentation de la carte système.</p> |

| Symptôme... | Vérifiez que... |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Les micro-interrupteurs de la carte système ne sont pas correctement réglés. | <p>Reportez-vous à l'étiquette d'informations techniques se trouvant à l'intérieur du capot pour connaître les paramètres corrects.</p> <p>Ou, reportez-vous à "Micro-interrupteurs de la carte système" à la page 39.</p> |
| Cas 3 — Erreurs matérielles détectées : voir page suivante ➞ | |

Pour les informations sur les codes des erreurs survenues en fonctionnement, reportez-vous à la page 21.

Installation de la mémoire

REMARQUE

Utilisez uniquement les modules de mémoire HP fournis avec votre modèle d'ordinateur. Si vous souhaitez connaître les accessoires disponibles, reportez-vous au site Web de HP à l'adresse : <http://www.hp.com/go/pcaccessories>.

| | Carte d'extension mémoire/supports RIMM | Carte d'extension mémoire/supports DIMM |
|------------------------------|--|--|
| Nombre de supports | Quatre supports prenant en charge des modules ECC RDRAM installés par paires . | Quatre supports prenant en charge des modules SDRAM 100 MHz ECC installés par paires . |
| Ordre d'installation | Utilisez d'abord les deux supports RIMM A0 et B0. Le support 0 se trouve le plus près du(des) processeur(s). Les mises à niveau s'effectuent par paires sur les supports A1 et B1. | Utilisez d'abord les deux supports DIMM A0 et B0. Le support 0 se trouve le plus près de la carte système. Les mises à niveau s'effectuent par paires sur les supports A1 et B1. |
| Supports non utilisés | Les supports A1 et B1 RIMM inutilisés doivent comprendre un module de continuité. | Le module de continuité n'est pas nécessaire pour les supports DIMM non utilisés. Les supports A1 et B1 peuvent être vides. |
| Type d'ECC | Utilisez uniquement des modules RDRAM ECC. | Seuls les modules SDRAM ECC sont pris en charge. |
| Type de mémoire | Les modules RDRAM doivent être installés par paires et avoir la même référence HP. | Les modules SDRAM doivent être installés par paires et avoir la même référence HP. |

Cas 4 — Echec du processus d'amorçage



Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur commence l'amorçage et l'écran n'est pas vide, mais le processus d'amorçage échoue ensuite, et un message d'erreur s'affiche. La DEL d'état clignote en rouge. Une erreur de configuration a été détectée.

- Le processus d'amorçage échoue et un message d'erreur s'affiche.
- La DEL d'état clignote en **ROUGE**.
- Un code sonore est émis.
- Le panneau d'état MaxiLife affiche (x) ainsi qu'un message d'erreur POST.

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez l'écran et l'ordinateur hors tension en appuyant cinq ou six secondes sur le bouton de mise sous/hors tension. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que l'amorçage du PC s'effectue correctement.

Utilitaire de messages d'erreur (EMU)

Lorsqu'une erreur POST (autotest à la mise sous tension) survient pendant le processus d'amorçage, deux bips sonores sont émis, le Error Setup Manager vous permet d'accéder à une ou plusieurs des erreurs détectées. Pour chaque erreur, un message spécifique est affiché sur l'écran.

REMARQUE

Si le moniteur n'est pas disponible, un court message d'erreur s'affiche sur le panneau LCD MaxiLife.

Pour accéder à l'utilitaire de messages d'erreur, saisissez ENTER. Une description détaillée de la cause de l'échec est affichée, ainsi que la solution au problème. Il existe un message EMU pour chaque erreur détectée par le POST. Les exemples suivants indiquent les différents types de catégories d'erreur.

| | |
|---|--|
| Catégorie 1 : | Si une erreur peut être évitée par <F1> ou résolue par le Setup, le POST affiche : |
| ERROR | |
| 0070 | CPU Terminator Card Error |
| Press <Enter> to view more information about error | |
| <F1= Continue>, <F2= Setup> | |

| | |
|---|--|
| Catégorie 2 : | Si l'erreur est un avertissement (par ex. une touche coincée), le POST affiche : |
| WARNING | |
| 00100 | Keyboard Error |
| Press < Enter > to view more information about error | |

| | |
|---|--|
| Catégorie 3 : | Si l'erreur est grave, le POST affiche : |
| 00xx | The BIOS has detected a serious problem that prevents your PC from booting |
| Press < Enter > to view more information about error | |
| < F1 = Continue > , < F2 = Setup ¹ > | |

1. Dans certains cas, "Fix" est spécifié.

Code sonore à l'amorçage

Si un code sonore survient lors du POST (ce qui empêche l'ordinateur de démarrer), avant l'initialisation du dispositif d'affichage, une série de codes sonores est émise. Les codes sonores indiquent qu'une erreur fatale est survenue. Si plusieurs erreurs sont détectées, celles-ci sont signalées l'une après l'autre. Le cas échéant, la première erreur détectée est la plus importante.

Ces codes sont utiles pour identifier l'erreur lorsque le système n'est pas en mesure d'afficher le message d'erreur.

| Nombre de bips | Description | Action recommandée... |
|----------------|---|---|
| 1 | Le circuit de rafraîchissement de la mémoire est défectueux. | Vérifiez que : <ul style="list-style-type: none"> La mémoire est correctement installée. Les modules adéquats sont utilisés. Reportez-vous à "Installation de la mémoire" à la page 15 pour les actions recommandées. Si l'erreur persiste, remplacez le module. |
| 2 | Erreur de parité dans la mémoire de base (premier bloc de 64 Ko). | |
| 3 | Erreur de la mémoire. | |
| 4 | Erreur d'horloge. | <ul style="list-style-type: none"> Vérifiez que la carte système est correctement câblée (câbles d'alimentation, processeur et terminaison). Si l'erreur persiste, remplacez la carte système. |

Votre PC ne démarre pas correctement

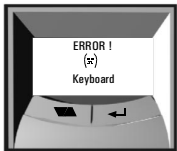
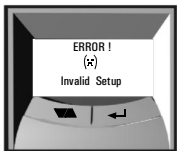

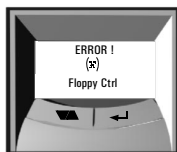
Cas 4 — Echec du processus d'amorçage

| Nombre de bips | Description | Action recommandée... |
|----------------|---|--|
| 5 | Erreur du test du processeur. | Vérifiez que : <ul style="list-style-type: none"> • Le processeur est correctement installé. • La carte de termination est installée dans le logement processeur 2 dans un système à processeur unique. • Reportez-vous à la page 13 pour les actions recommandées. Si l'erreur persiste, remplacez : <ol style="list-style-type: none"> 1 Le processeur. 2 La carte système. |
| 6 | Erreur d'Entrée/Sortie (E/S). | <ul style="list-style-type: none"> • Le clavier est connecté. • La carte PCI est correctement installée. • La carte de terminaison est installée dans le logement processeur 2 dans un système à processeur unique. |
| 7 | Le processeur de la carte système a généré une erreur. | <ul style="list-style-type: none"> • Reportez-vous à la page 13 pour les actions recommandées. Si l'erreur persiste, remplacez la carte système. |
| 8 | La carte vidéo est manquante ou défectueuse. | Il ne s'agit pas d'une erreur fatale. Vérifiez que la carte vidéo est correctement installée et câblée. Si celle-ci est manquante, installez-la. Si l'erreur persiste, remplacez la carte avec une carte vidéo en bon état et du même modèle. |
| 9 | La valeur du Checksum du BIOS ne correspond pas à la valeur codée dans le BIOS. | Effectuez les actions suivantes comme suit : <ol style="list-style-type: none"> 1 Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>, puis sur F9 pour charger les paramètres par défaut du BIOS. 2 Effacez le CMOS. Reportez-vous à la page 37 pour les instructions. 3 Flashez le BIOS. Reportez-vous à la page 36 pour connaître les instructions de mise à jour du BIOS. Si l'erreur persiste, remplacez la carte système. |
| 10 | Le CMOS de la RAM a échoué. | Effectuez les actions suivantes dans cet ordre : <ol style="list-style-type: none"> 1 Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>, puis sur F9 pour charger les paramètres par défaut du BIOS. 2 Effacez le CMOS. Reportez-vous à la page 37 pour les instructions. 3 Flashez le BIOS. Reportez-vous à la page 36 pour les instructions de mise à jour du BIOS. Si l'erreur persiste, remplacez la carte système. |
| 11 | Le test de la mémoire cache a échoué. | Remplacez le(s) processeur(s). |

Séquence de test POST et erreurs POST

A l'issue des vérifications avant l'amorçage, la séquence POST (autotest à la mise sous tension) est initialisée. Il convient de remarquer que dans certains cas, un code sonore et une erreur Post peuvent survenir simultanément.

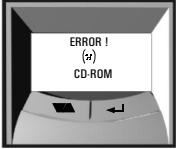
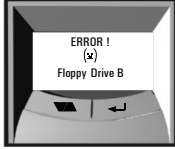
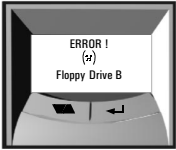
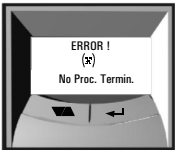
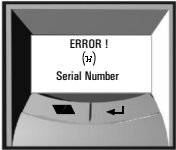
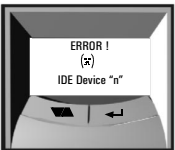

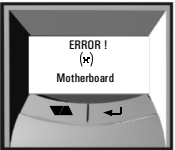
Le tableau suivant indique le type de messages d'erreur pouvant s'afficher sur le panneau d'état MaxiLife, ainsi que les actions recommandées.

| Message d'erreur... | Action recommandée... | Message d'erreur... | Action recommandée... |
|---|---|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que le clavier est connecté au logement adéquat situé à l'arrière de l'ordinateur. • Reportez-vous également à la page 26 pour une aide au dépannage supplémentaire. <p>Si le problème persiste, remplacez le clavier.</p> |  | <p>Effectuez les actions suivantes comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>, puis sur F9 pour charger les paramètres par défaut du BIOS. 2 Effacez le CMOS. Reportez-vous à la page 37 pour les instructions. 3 Flashez la dernière version du BIOS à l'aide de la procédure de récupération du système. Réglez le micro-interrupteur 1 sur la position DOWN (bas). Reportez-vous à la page 36 pour les instructions. 4 Vérifiez que le processeur est correctement mis en place dans le support de processeur. |
|  | <ol style="list-style-type: none"> 1 Réamorcez l'ordinateur, appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>, puis sur F9 pour charger les paramètres par défaut du BIOS. 2 Effacez le CMOS. Reportez-vous à la page 37 pour les instructions. 3 Si le problème persiste, remplacez la pile située sur la carte système. Pour plus de détails concernant la procédure d'installation et la pile, reportez-vous à la page 34. |  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que le contrôleur du lecteur de disquette a été activé dans le menu Advanced. Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>. • Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données du(des) lecteur(s) de disquette (s) sont correctement connectés. • Reportez-vous également à la page 27 pour une aide au dépannage supplémentaire. <p>Si le problème persiste, remplacez la carte système.</p> |

Cas 4 — Echec du processus d'amorçage : voir page suivante ➞

Votre PC ne démarre pas correctement

Cas 4 — Echec du processus d'amorçage

| Message d'erreur... | Action recommandée... | Message d'erreur.... | Action recommandée... |
|---|---|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que le programme <i>Setup</i> a détecté le lecteur de CD-ROM. Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>. • Vérifiez que les câbles de données et d'alimentation sont correctement connectés au lecteur de CD-ROM. • Reportez-vous également à la page 28 pour une aide au dépannage supplémentaire. |  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que les câbles d'alimentation et de données sont correctement connectés au lecteur de disquette A. • Reportez-vous également à la page 27 pour une aide au dépannage supplémentaire. |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que les câbles de données et d'alimentation sont correctement connectés au lecteur de disquette B. • Reportez-vous également à la page 27 pour une aide au dépannage supplémentaire. |  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la carte de terminaison est présente et correctement installée dans le logement processeur 2 (système à processeur unique). |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Après le remplacement d'une carte système, le numéro de série (situé à l'arrière de l'ordinateur) est demandé. Suivez les instructions affichées à l'écran pour la saisie du numéro de série système. |  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que les unités IDE maître et esclave (pour chaque canal) ont été correctement définies dans le programme <i>Setup</i>. Appuyez sur F2 pour accéder au programme <i>Setup</i>, puis à IDE. |
|  | <p>Après le remplacement d'une carte système, le nom de produit (XU800) est demandé. Suivez les instructions affichées à l'écran pour la saisie du nom de produit.</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la carte système est correctement configurée (alimentation, processeur, terminaison, cartes PCI, câbles et micro-interrupteurs). <p>Si le problème persiste, remplacez la carte système.</p> |

Erreurs en fonctionnement

Lors d'un fonctionnement normal (et lors de l'amorçage) de l'ordinateur, MaxiLife contrôle en permanence les paramètres vitaux du système, notamment : la température, les dysfonctionnements du ventilateur, les chutes de tension, les problèmes PLL de la carte système et les problèmes du processeur.

| Test | Code d'erreur | Action recommandée Vérifiez dans l'ordre indiqué la connexion du composant correspondant, cause probable de l'erreur : |
|---|---------------------|---|
| Lors d'un fonctionnement normal de l'ordinateur, HP MaxiLife vérifie en permanence les paramètres vitaux du système. Si une erreur survient, un message s'affiche automatiquement sur le panneau LCD. | FAN CPU | Ventilateur arrière, carte système, câble du ventilateur. |
| | FAN PCI | Ventilateur PCI, cartes PCI, carte système, câble du ventilateur. |
| | TEMP. CPU | Ventilateur arrière, guide de ventilation, "séparateur de ventilation ¹ ", carte système. |
| | TEMP. PCI | Ventilateur PCI, "séparateur de ventilation", guide de ventilation, carte système, cartes PCI. |
| | TEMP. DISK | Ventilateur arrière, guide de ventilation, "séparateur de ventilation", capteur de température du disque, carte système. |
| | POWER ERRORS | Unité d'alimentation, module régulateur de tension (VRM), carte système. |
| | BAD PLL | Processeur(s), carte système. |

1. Une barre de fixation maintient le séparateur de ventilation en place, qui se divise en deux dans le châssis (processeur et logement PCI) pour améliorer le refroidissement.

Pour les écrans MaxiLife relatifs aux erreurs avant l'amorçage, reportez-vous à la page 13.

Cas 5 — L'écran est vide ou l'image est altérée

Lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension, l'ordinateur commence l'amorçage et l'écran n'est pas vide, mais lors du chargement du système d'exploitation, l'écran est vide ou l'image est altérée.

- L'écran est vide
ou
- L'image est altérée

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme.... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|--|
| L'ordinateur s'amorce correctement, mais lorsque le chargement du système d'exploitation commence, l'écran est vide ou l'image est altérée. | Le moniteur prend en charge la résolution ainsi que le taux de rafraîchissement sélectionnés. Ce type de problème est susceptible de survenir lorsque le moniteur pour lequel a été configuré l'ordinateur est remplacé par un autre moniteur. | <ol style="list-style-type: none">1 Redémarrez l'ordinateur en mode VGA. Cliquez ensuite sur Démarrer, Paramètres, Panneau de configuration pour accéder au menu Affichage.2 Modifiez la résolution et le taux de rafraîchissement de l'affichage, pour que les paramètres soient pris en charge par votre moniteur. |
| <i>Si l'écran est toujours vide ou l'image est altérée</i> | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte vidéo est correctement insérée dans son logement sur la carte système. | <ol style="list-style-type: none">1 Suivez les instructions indiquées dans la <i>Remarque</i> ci-dessus concernant le retrait du capot et la mise hors tension de l'ordinateur.2 Retirez la carte AGP, puis insérez-la à nouveau dans le support.3 Remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation ainsi que les câbles d'extension. Vérifiez que l'ordinateur s'amorce correctement. |
| | Le pilote vidéo n'est pas corrompu ou mal installé. | Installez le dernier pilote disponible pour la carte vidéo. Il vous est possible de le télécharger sur le site Web d'assistance Kayak à l'adresse : www.hp.com/go/kayaksupport , puis sélectionnez HP Kayak XU800 PC Workstation. |

Problèmes de configuration

L'ordinateur s'amorce normalement, mais vous rencontrez des problèmes lors de la configuration des différents composants.

| Symptôme | Problème | |
|---|--|---------------|
| L'ordinateur commence à s'amorcer, mais un message d'erreur POST (autotest à la mise sous tension) s'affiche à l'écran. | • <i>Erreur de test CMOS.</i> | Voir page 25. |
| | • <i>Le clavier ou la souris ne fonctionnent pas correctement.</i> | Voir page 26. |
| | • <i>La DEL du lecteur de disquette ne s'allume pas.</i> | Voir page 27. |
| | • <i>L'unité de disque dur, le lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM sont inaccessibles.</i> | Voir page 28. |
| | • <i>Les ports série ou parallèle ne sont pas correctement configurés.</i> • <i>Des périphériques ne sont pas correctement câblés.</i> • <i>Les pilotes de périphériques sont manquants ou mal installés.</i> | Voir page 29. |
| Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension. | | Voir page 30. |
| Vous avez oublié votre mot de passe. | | Voir page 30. |
| Un conflit d'IRQ survient lors de l'installation d'une nouvelle carte d'extension. | | Voir page 31. |
| Votre PC présente un problème audio. | • <i>Aucun son n'est produit lors du lancement d'une application.</i> • <i>Aucun son lors de la lecture d'un CD-ROM.</i> • <i>Pas de sortie pour les sons numérisés.</i> • <i>L'entrée audio depuis le micro est trop faible ou nulle.</i> • <i>L'ordinateur se bloque lors de l'enregistrement.</i> | Voir page 32. |
| Votre PC présente un problème logiciel. | • <i>Les applications logicielles ne peuvent pas être exécutées.</i> • <i>La date et l'heure sont incorrectes.</i> | Voir page 33. |
| Votre PC perd régulièrement ses paramètres de configuration. | | Voir page 34. |
| L'utilisation du symbole Euro pose problème. | | Voir page 35. |

| Informations utiles | |
|---|---------------|
| Dépannage des problèmes du BIOS : | |
| <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du BIOS. | Voir page 36. |
| <ul style="list-style-type: none">• Restauration des paramètres par défaut du BIOS. | Voir page 36. |
| <ul style="list-style-type: none">• Effacement du CMOS. | Voir page 37. |
| <ul style="list-style-type: none">• Récupération du BIOS (mode de crise). | Voir page 38. |
| Micro-interrupteurs de la carte système. | Voir page 39. |
| Utilisation du programme HP <i>Setup</i> . | Voir page 40. |
| Dépannage des unités présentant un problème : | |
| <ul style="list-style-type: none">• Unité de disque dur. | Voir page 41. |
| <ul style="list-style-type: none">• Lecteurs de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW. | Voir page 43. |
| Dépannage matériel avec HP DiagTools. | Voir page 45. |
| Récupération du contenu du disque dur. | Voir page 49. |

Erreur de test CMOS

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorçe correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test CMOS. Le CMOS est une puce gardant une trace des composants installés lorsque le PC est mis hors tension. | La pile interne fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Réglez l'heure du PC (consultez le manuel du système d'exploitation).2 Mettez le PC hors tension, et débranchez-le pendant une heure.3 Redémarrez le PC et vérifiez l'exactitude de l'heure.4 Si elle est incorrecte, remplacez la pile du PC. Reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre ordinateur. |
| | Vous disposez de la dernière version du BIOS. | Si une mise à jour est nécessaire, téléchargez la dernière version du BIOS à partir du site Web d'assistance Kayak à l'adresse : www.hp.com/go/kayaksupport , puis sélectionnez HP Kayak XU800 PC Workstation. |
| | La carte système fonctionne. | Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance de HP ou votre distributeur agréé</i> | | |

Erreur de test clavier ou souris

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test clavier ou souris. | Les câbles du clavier ou de la souris sont correctement connectés. | Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière de l'ordinateur. Ces connecteurs sont facilement identifiables à leur icône de couleur. |
| | Le clavier est propre et aucune touche n'est enfoncée. La souris est propre. | <ul style="list-style-type: none"> Vérifiez que toutes les touches sont à la même hauteur et qu'aucune n'est enfoncée. (clavier). Nettoyez la boule et les capteurs de la souris. |
| | Le clavier/la souris fonctionnent | Remplacez le clavier/la souris par des périphériques en bon état. |
| Le PC s'amorce mais un problème persiste... | | |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | | Pour les instructions de mise à jour du BIOS, reportez-vous à la page 36. |
| Si le clavier/la souris ne fonctionnent toujours pas | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | La carte système est peut être défectueuse. Contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |
| Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé | | |

Erreur de test du lecteur de disquette

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|---|---|
| Le POST affiche une erreur de test du lecteur de disquette. | Le lecteur est bien configuré dans le programme <i>Setup</i> du PC. | <ol style="list-style-type: none">1 Appuyez sur F2 lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît.2 Vérifiez que l'option Floppy Disk Controller dans le menu Advanced du <i>Setup</i> est activée. |
| | Les câbles du lecteur sont correctement connectés. | Les câbles du lecteur de disquette sont bien connectés (reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre PC). |
| | Le câble du lecteur fonctionne. | Remplacez le câble du lecteur de disquette par un câble en bon état et du même modèle que celui de votre PC. |
| | La disquette est bonne. | <ol style="list-style-type: none">1 Veillez à utiliser une disquette formatée et vérifiez qu'elle est correctement insérée.2 Nettoyez le lecteur de disquette à l'aide d'un kit de nettoyage (disquette).3 Insérez une disquette en bon état et vérifiez si elle peut être lue. |
| <i>Si le lecteur ne fonctionne toujours pas...</i> | | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | La carte système a peut être un problème. Contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | | |

Problèmes de configuration

Erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM

Erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD, de CD-RW ou de CD-ROM

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorce correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|--|--|---|
| Le POST affiche une erreur de test du disque dur, du lecteur de DVD ou de CD-ROM | L'unité est correctement configurée dans le programme <i>Setup</i> . Voir page 41 ou page 43. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors, puis sous tension.2 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2.3 Vérifiez que l'unité est activée et que le type approprié est sélectionné. |
| | Les câbles du lecteur sont correctement connectés. | <ol style="list-style-type: none">1 Vérifiez que les câbles du lecteur sont correctement connectés (reportez-vous au chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre PC).2 Remettez en place le capot, mettez le PC sous tension, puis vérifiez son fonctionnement. |
| | Le câble du lecteur fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez le câble du lecteur par un câble en bon état et du même modèle.2 Remettez en place le capot, mettez le PC sous tension, puis vérifiez son fonctionnement. |
| Si le lecteur ne fonctionne toujours pas... | | |
| | <i>Lancez DiagTools pour effectuer un test de diagnostic matériel. Reportez-vous à la page 46.</i> | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | Le lecteur fonctionne avec HP DiagTools. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez le lecteur par un lecteur en bon état et du même modèle.2 Remettez en place le capot, mettez le PC sous tension, puis vérifiez son fonctionnement. |
| Si le lecteur ne fonctionne toujours pas... | | |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | | Reportez-vous à la page 36 pour les instructions de mise à jour du BIOS. |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | <ol style="list-style-type: none">1 Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle.2 Remettez en place le capot, rebranchez le cordon d'alimentation et vérifiez le fonctionnement du PC et du lecteur.3 Si le lecteur fonctionne, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur pour des informations de dépannage. |

| | |
|---|--|
| Vous recevez une alerte S.M.A.R.T. lors de l'exécution du POST. | Action recommandée : effectuez immédiatement une sauvegarde des données, puis contactez le service d'assistance HP pour le remplacement du disque dur. Reportez-vous à la page 41. |
| <i>Si le disque dur ne fonctionne toujours pas...</i> | Reportez-vous à la section "Récupération du contenu du disque dur" à la page 49. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | |

Erreur de test du port série/parallèle

REMARQUE

Avant de retirer le capot, mettez toujours hors tension l'écran et l'ordinateur. Débranchez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Lorsque les vérifications ont été effectuées, remettez le capot en place et reconnectez le cordon d'alimentation et les câbles d'extension. Vérifiez que le PC s'amorçe correctement.

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|--|
| Le POST affiche une erreur de test du port. | Le port est correctement configuré dans le programme <i>Setup</i> de l'ordinateur. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Mettez le PC hors puis sous tension. 2 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2. 3 Vérifiez que le port est activé et que le réglage est correct sous Integrated I/O Ports dans le menu Advanced. |
| | Tous les périphériques sont correctement connectés et mis sous tension. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Branchez les câbles dans les connecteurs appropriés à l'arrière du PC. 2 Mettez le PC et les périphériques externes sous tension. |
| | Les pilotes appropriés sont installés. | Consultez la documentation du périphérique. |
| <i>Si le PC a toujours un problème...</i> | | |
| Il peut être nécessaire de mettre à jour le BIOS de votre système. | Reportez-vous à la page 36 pour les instructions de mise à jour du BIOS. | |
| | Vérifiez que... | Méthode... |
| | La carte système fonctionne. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Remplacez la carte système par une carte en bon état et du même modèle. 2 Remettez en place le capot, rebranchez le cordon d'alimentation, puis vérifiez le fonctionnement du PC. 3 Si le port fonctionne, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé pour plus d'informations sur le dépannage. |
| <i>Si le problème persiste, contactez le service d'assistance HP ou votre distributeur agréé</i> | | |

Problèmes de configuration

Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension

Vous ne pouvez pas mettre le PC hors tension

| Symptôme... | Vérifiez que... | Méthode... |
|---|--|---|
| Le PC n'émet <i>pas</i> de bourdonnement ou de bips lorsque vous appuyez sur le bouton de mise sous/hors tension mais la mise hors tension est toujours impossible. | Vous avez sauvegardé toutes vos données et quitté toutes les applications. | <ol style="list-style-type: none">1 Sauvegardez toutes vos données et quittez toutes les applications (si possible).2 Maintenez le bouton de mise sous/hors tension enfoncé pendant 5 secondes. Le PC est alors mis hors tension.3 Débranchez le cordon d'alimentation du PC. |

Vous avez oublié votre mot de passe

REMARQUE

Utilisez les instructions suivantes si les mots de passe ont été définis dans le programme *Setup*.

| Symptôme... | Solution... |
|--|--|
| Vous avez oublié le mot de passe utilisateur. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors tension.2 Redémarrez le PC. Si l'invite demande un mot de passe, saisissez le mot de passe superviseur.3 Lorsque le message Press F2 to Enter Setup apparaît, appuyez sur F2.4 Saisissez le mot de passe administrateur pour accéder au programme <i>Setup</i>.5 Ouvrez le menu Security.6 Accédez au sous-menu Set User Password et entrez un nouveau mot de passe utilisateur. Il remplacera l'ancien.7 Appuyez sur Echapp ou sur F3, ou sélectionnez Exit Menu, pour sauvegarder le nouveau mot de passe et quitter le <i>Setup</i>. |
| Vous avez oublié le mot de passe administrateur. | <ol style="list-style-type: none">1 Mettez le PC hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.2 Retirez le capot du PC.3 Basculez le micro-interrupteur 3 de la carte système sur la position DOWN.4 Rebranchez le cordon d'alimentation et redémarrez l'ordinateur.5 Lorsque le message <i>Passwords have been cleared</i> apparaît, éteignez le PC.6 Débranchez le cordon d'alimentation et replacez le micro-interrupteur 3 sur la position UP.7 Remontez le capot de l'ordinateur.8 Allumez le PC et laissez la routine de démarrage s'effectuer.9 Une fois l'autotest à la mise sous tension terminé, appuyez sur F2 à l'invite pour accéder au programme <i>Setup</i>.10 Définissez les nouveaux mots de passe utilisateur et administrateur.11 Appuyez sur Echapp ou F3, ou sélectionnez Exit Menu, pour les enregistrer et quitter le <i>Setup</i>. |

Problème d'IRQ

| Symptôme... | Solution... |
|---|---|
| Vous avez installé une carte d'extension mais elle ne fonctionne pas. | <p>Vérifiez que :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 La carte d'extension est correctement installée dans son logement. 2 Les broches du connecteur ne sont pas tordues. 3 Vous avez installé les pilotes appropriés (consultez le site Web du constructeur). 4 Les zones nécessaires du programme <i>Setup</i> HP sont correctement définies. 5 Les étapes de l'installation logicielle ont été respectées. |
| Vous avez installé une carte audio et un message vous indique qu'aucun IRQ (Interrupt Request) n'est disponible pour cette carte. | <ol style="list-style-type: none"> 1 Vérifiez que les instructions d'installation fournies avec la carte audio ont été suivies. 2 Désactivez la carte audio dans le programme <i>Setup</i>. Reportez-vous à la page suivante pour les instructions correspondantes. 3 Vérifiez si cette nouvelle carte prend en charge les interruptions partagées, et si possible, si elle implémente une interruption partagée (consultez le constructeur de la carte d'extension pour plus d'informations). 4 Retirez la nouvelle carte d'extension. |
| Si le problème persiste... | |
| | <p>Pour les cartes d'extension Legacy sous Windows NT :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Redémarrez le PC et appuyez sur F2 lorsque le message Press F2 to enter Setup apparaît. 2 Dans le menu Main, réglez l'option Plug &Play O/S sur No. 3 Appuyez sur F3 pour sauvegarder les modifications et quitter le programme <i>Setup</i>. 4 Relancez la procédure d'installation de Windows NT pour la carte d'extension. |

REMARQUE

Les systèmes d'exploitation Plug and Play, tels que Windows 95 et Windows 98 doivent, en règle générale, être capables d'affecter les IRQ en fonction du matériel installé dans l'ordinateur.

Problèmes de configuration

Votre PC présente un problème audio

Votre PC présente un problème audio

| Symptôme... | Solution... |
|--|---|
| Aucun son n'est produit avec aucune application. | <p>Si vous utilisez Windows NT 4.0, vérifiez le volume, l'option muet et la balance. Reportez-vous à la documentation du système d'exploitation pour de plus amples informations.</p> <p>L'absence de son peut être due à un conflit matériel. Ces conflits surviennent lorsque plusieurs périphériques utilisent les mêmes signaux ou canaux. Les conflits entre l'interface audio et un autre périphérique peuvent être dus au réglage des adresses d'E/S, au canal IRQ ou DMA. Pour résoudre les conflits, modifiez les réglages de l'interface audio ou d'un autre accessoire PCI du système (reportez-vous à la page 31).</p> |
| Aucun son lors de la lecture d'un CD multimédia/audio. | <p>Vérifiez que le contrôle du volume sur le lecteur de CD-ROM est correctement réglé ou que le câble audio du lecteur de CD-ROM est correctement branché sur le connecteur de la carte système. Si vous utilisez un casque ou des haut-parleurs, assurez-vous qu'ils sont correctement connectés. Pour plus d'informations sur la connexion d'accessoires audio, consultez le <i>Guide d'utilisation</i> de votre PC.</p> |
| Pas de sortie pour les sons numérisés 8 bits ou 16 bits. | <p>Cela peut être dû au canal DMA sélectionné ou à un conflit d'interruption. Utilisez le logiciel de contrôle audio du système d'exploitation pour modifier le canal DMA d'interface audio ou le réglage d'IRQ (reportez-vous à la page 31).</p> |
| L'entrée audio depuis le micro est trop faible ou nulle. | <p>Vérifiez que les spécifications du microphone sont conformes à celles des composants audio 16 bits. Le microphone doit être du type 600-ohm electret.</p> |
| Craquements à la lecture de sons enregistrés. | <p>Ces craquements sont généralement dus au fait que votre PC ne peut pas transférer des échantillons audio dans le délai spécifié. La solution est d'utiliser une fréquence d'échantillonnage inférieure. L'enregistrement et la lecture à 22 kHz nécessitent moins de ressources système que l'enregistrement à 44 kHz.</p> |
| L'ordinateur se bloque lors de l'enregistrement. | <p>L'audio numérique non compacté peut remplir votre disque dur. Par exemple, une minute de son stéréo enregistré avec une résolution de 44 kHz occupe environ 10,5 Mo. Avant d'enregistrer, vérifiez que vous disposez de l'espace disque suffisant.</p> <p>La compression des données peut réduire l'espace requis. Les algorithmes de compression matérielle A-law et m-law utilisés par l'interface audio permettent l'échantillonnage du son avec une résolution de 16 bits, mais la même quantité de données qu'avec un échantillon de 8 bits est générée.</p> |
| Une nouvelle carte d'extension audio ne fonctionne pas. | <p>Si vous installez une carte d'extension audio, désactivez la fonction de son intégré sur votre PC. Effectuez cette procédure comme suit :</p> <p>Dans le programme <i>Setup</i>, appuyez sur F2 lorsque le logo Kayak apparaît à l'écran, juste après le réamorçage, puis, sélectionnez Integrated Audio Interface dans le menu Advanced. Paramétrez cette option sur Disable.</p> <p>Sous Windows 95, Windows 98 et Windows NT 4.0, sélectionnez Panneau de configuration dans le menu Démarrer, puis cliquez sur Multimédia ⇌ Avancées. Cliquez sur Périphériques audio, puis cochez la case d'option Ne pas utiliser les fonctionnalités Audio sur ce périphérique.</p> |

Votre PC présente un problème logiciel

| Symptôme... | Solution... |
|---|---|
| Le voyant Vert de mise sous tension est allumé mais certains logiciels ne peuvent être exécutés. | <ul style="list-style-type: none">• Consultez la documentation de l'application et/ou du système d'exploitation pour plus de détails.• Si le logiciel est exécuté mais ne fonctionne pas correctement, tentez de sauvegarder les données non enregistrées, puis fermez l'application et relancez-la. Si cela ne suffit pas, redémarrez le PC, puis tentez à nouveau de lancer le logiciel.• Réinstallez le logiciel.• Si le problème persiste, contactez le service d'assistance de l'éditeur du logiciel. |
| La date et l'heure sont incorrectes. | <p>La date et l'heure peuvent être incorrectes pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le système est passé à l'heure d'été ou d'hiver. <p>Pour modifier la date et l'heure, utilisez les utilitaires de votre système d'exploitation ou le programme <i>Setup</i>. Si nécessaire, installez une nouvelle pile (reportez-vous au Chapitre 2 du <i>Guide d'utilisation</i> de votre ordinateur).</p> |
| Si le problème logiciel persiste... | |
| | <i>Exécutez HP DiagTools pour vérifier la configuration matérielle. Reportez-vous à la page 45.</i> |

L'heure affichée par l'horloge n'est pas correcte

AVERTISSEMENT

Il y a danger d'explosion lorsque la pile n'est pas installée correctement. Pour votre sécurité, n'essayez jamais de recharger, de démonter ou de brûler l'ancienne pile. Remplacez-la uniquement avec une pile du même type ou d'un type équivalent recommandé par HP. La pile de cet ordinateur est une pile au lithium qui ne contient pas de métaux lourds. Néanmoins, afin de protéger l'environnement, il ne faut pas la jeter dans les ordures ménagères mais la rendre au magasin où vous l'avez achetée, au distributeur auprès duquel vous avez acheté l'ordinateur, ou à Hewlett-Packard, pour qu'elle soit recyclée ou stockée sans nuire à l'environnement. Les piles usagées seront acceptées gratuitement.

Si votre ordinateur perd fréquemment ses paramètres de configuration, pensez à changer la pile. Remplacez-la par une pile bouton de type CR2032 (manganèse/lithium), disponible chez la majorité des distributeurs agréés.

Pour changer la pile, effectuez la procédure suivante :

- 1 Débranchez le cordon d'alimentation du PC et toute connexion à un réseau de télécommunications.
- 2 Démontez le capot de l'ordinateur.
- 3 Retirez la pile usagée en la dégageant du clip de fixation.
- 4 Placez la nouvelle pile dans son logement et assurez-vous qu'elle est correctement mise en place. Veillez à ce que le clip de fixation maintienne la pile en place.
- 5 Remettez le capot en place. Rebranchez tous les câbles et cordons d'alimentation.
- 6 Pour reconfigurer l'ordinateur, lancez le programme *Setup* en appuyant sur **F2** au démarrage.

L'utilisation du symbole Euro pose problème

Si votre clavier est doté d'une touche Euro, il doit uniquement être utilisé avec des systèmes d'exploitation et des applications prenant en charge cette fonction.

- Seuls les systèmes d'exploitation les plus récents, tels que Microsoft Windows 98, prennent en charge automatiquement le symbole Euro (dans certaines langues uniquement).
- Toutes les applications ne prennent pas en charge le symbole Euro.
- Toutes les polices ne contiennent pas le caractère Euro.

Pour les utilisateurs Windows 95 et Windows NT

Windows NT 4.0 et Windows 95 ne fournissent pas une prise en charge intégrée. Pour de plus amples informations sur l'activation de la prise en charge de ce symbole, consultez le site Web de Microsoft :

www.microsoft.com/windows/euro.asp.

Configuration de votre clavier

Pour configurer votre clavier, ouvrez le sous-menu **Paramètres** ⇒ **Panneau de configuration** dans le menu **Démarrer**. Double-cliquez sur **Clavier** et sélectionnez l'onglet **Langue** ou **Paramètres régionaux d'entrée** dans la fenêtre **Propriétés de Clavier**. Cliquez sur **Ajouter...** et sélectionnez le pays correspondant à votre clavier, puis cliquez sur **OK**. Cliquez sur **OK** pour fermer le **Panneau de configuration**.

Dépannage des problèmes liés au BIOS

Le BIOS est un ensemble de routines donnant à l'ordinateur ses caractéristiques fondamentales de fonctionnement. La plupart des problèmes survenant sur votre PC peuvent être résolus en mettant à jour (flashage) le BIOS du PC (Basic Input Output System).

REMARQUE

Il est recommandé de noter la configuration du système avant d'entreprendre toute modification du BIOS.

Mise à jour du BIOS

La dernière version du BIOS (flashage standard) pour votre PC est disponible sur le site Web d'assistance HP à l'adresse suivante: **www.hp.com/go/kayaksupport**. Les fichiers BIOS, ainsi que l'utilitaire de flashage BIOS téléchargés sont accompagnés des instructions relatives à la mise à jour du BIOS.

Restauration des paramètres par défaut du BIOS

Des problèmes de configuration ou liés au BIOS, peuvent être à l'origine d'erreurs matérielles. Si vous pensez que certains paramètres du BIOS sont erronés, effectuez la procédure suivante pour restaurer les paramètres par défaut du BIOS :

- 1 Pour accéder au programme *Setup*, appuyez sur **(F2)** lorsque le logo Kayak s'affiche à l'écran, immédiatement après le redémarrage du PC.
- 2 Appuyez sur **(F9)** pour charger les paramètres par défaut à partir du programme *Setup*.
- 3 Réglez "Reset Configuration Data" sur Yes dans le menu Main. Il est recommandé de noter la configuration du système avant d'entreprendre toute modification du BIOS.

Effacement du CMOS

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension, débranchez le cordon d'alimentation et les câbles de données, puis retirez le capot.
- 2 Sur la carte système, basculez le micro-interrupteur 4 sur la position DOWN pour effacer la mémoire CMOS.
- 3 Remettez le capot en place, puis rebranchez uniquement le cordon d'alimentation.
- 4 Réamorcez le PC. Un message semblable à celui-ci s'affiche :

"Configuration has been cleared.

You can now:

Switch off the PC Workstation and remove the cover.

Reset the "Clear Configuration" switch to OFF (Up).

Replace the cover.

Switch on the PC Workstation and allow it to startup.

To modify the default configuration information:

**press [F2] when prompted during self-test (POST), to
enter Setup."**

- 5 Mettez le PC hors tension, débranchez le cordon d'alimentation et retirez le capot.
- 6 Sur la carte système, basculez le micro-interrupteur 4 sur la position UP pour enregistrer la configuration.
- 7 Remettez le capot en place, puis rebranchez le cordon d'alimentation et les câbles de données.
- 8 Mettez le PC sous tension. Lancez le programme *Setup* en appuyant sur (F2). Appuyez ensuite sur (F9), les valeurs par défaut du CMOS sont automatiquement téléchargées et sauvegardées.
- 9 Appuyez sur (Esc) pour enregistrer la configuration et quitter le programme *Setup*.

Récupération du BIOS (mode de crise)

Si pour une raison quelconque, le BIOS est corrompu et le flashage standard ne peut être employé, utilisez le mode de récupération du BIOS (opération de récupération exceptionnelle du BIOS) afin de récupérer le BIOS. Procédez comme suit :

- 1 Formatez une disquette neuve.
- 2 Copiez les fichiers du BIOS sur la disquette.
- 3 Arrêtez le PC.
- 4 Mettez le PC hors tension et débranchez le cordon d'alimentation.
- 5 Retirez le capot.
- 6 Basculez le micro-interrupteur [1](#) sur la position [DOWN](#).
- 7 Insérez la disquette dans le lecteur de disquette.
- 8 Rebranchez le cordon d'alimentation et mettez le PC sous tension.
- 9 Le PC s'amorce à partir du lecteur de disquette, puis flashe le BIOS.
Il convient toutefois de noter que pendant le processus de flashage, l'écran est vide. MaxiLife affiche ensuite "RECOVERY MODE" sur le panneau LCD.
- 10 Lorsque vous entendez quatre bips, le processus de récupération est terminé.
- 11 Mettez le PC hors tension. Retirez la disquette du lecteur.
Débranchez le cordon d'alimentation.
- 12 Remettez le micro-interrupteur [1](#) sur la position [UP](#).
- 13 Remettez le capot en place, rebranchez le cordon d'alimentation, puis redémarrez le PC.

Micro-interrupteurs de la carte système

La carte système comprend dix micro-interrupteurs de configuration. Certains sont réservés (micro-interrupteurs 2, 5, 6, 8, 9, 10) et ne doivent pas être modifiés. Toute modification de ces micro-interrupteurs peut entraîner une défaillance du système.



| Micro-interrupteur | Position par défaut | Fonction : |
|--------------------|---------------------|--|
| 1 | UP | Active le mode normal. DOWN active le mode de récupération du BIOS à l'amorçage suivant. |
| 2 | UP | Réservé. Ne pas modifier les paramètres par défaut |
| 3 | UP | Active les mots de passe utilisateur et administrateur système. DOWN efface les mots de passe à l'amorçage suivant. |
| 4 | UP | Conserve la mémoire CMOS. DOWN efface la mémoire CMOS à l'amorçage suivant. |
| 5 | UP | Réservé 5-6. Ne pas modifier les paramètres par défaut |
| 6 | DOWN | |
| 7 | DOWN | Active la mise sous tension du clavier. UP désactive cette option. |
| 8 | DOWN | Réservé 8-10. Ne pas modifier les paramètres par défaut |
| 9 | DOWN | |
| 10 | UP | |

REMARQUE

Les micro-interrupteurs peuvent également être désignés par : UP = ouvert = Off (désactiver), DOWN = fermé = On (activer)



Micro-interrupteurs

Deux types de micro-interrupteurs peuvent être utilisés sur la station de travail personnelle *HP Kayak XU800*.



Ouvert = UP Fermé = DOWN

ou



OFF = Ouvert ON = Fermé

| | | | | | | | | | | |
|--------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Ouvert = UP | X | | | | | X | X | X | X | X |
| Fermé = DOWN | | X | X | X | X | | | | | |

Utilisation du programme HP Setup

Le programme *Setup* permet d'afficher et de modifier la configuration de l'ordinateur, par exemple les mots de passe et l'ordre d'amorçage des unités. Effectuez cette procédure pour vérifier la configuration.

Tout d'abord, mettez votre PC sous tension ou redémarrez-le.

Si votre ordinateur est éteint, mettez l'écran puis l'ordinateur sous tension.

Si le PC est déjà allumé, enregistrez vos données, quittez toutes les applications et redémarrez votre ordinateur. Sous Windows NT 4.0, Windows 95 ou Windows 98, utilisez la commande **Arrêter...** ⇒ **Redémarrer l'ordinateur** dans le menu **Démarrer**, afin de quitter automatiquement le système d'exploitation et redémarrer le PC.

Comment accéder au programme Setup ?

Pour accéder au programme *Setup*, appuyez sur **F2** lorsque le logo "Kayak" s'affiche à l'écran.

Dépannage des disques

Cette section fournit d'autres informations sur la résolution des problèmes survenus sur les unités de disques ou des cartes d'extension.

AVERTISSEMENT

Veillez à débrancher de l'ordinateur le cordon d'alimentation et tout câble de télécommunications avant de démonter le capot pour vérifier les connexions ou les réglages de cavaliers.

Pour éviter un choc électrique ou une lésion oculaire causés par le rayon laser, n'ouvrez pas le boîtier du lecteur de CD-ROM. Le lecteur de CD-ROM ne doit être dépanné que par un technicien qualifié.

Reportez-vous à l'étiquette du CD-ROM pour obtenir des informations sur l'alimentation et la longueur d'onde. Cet ordinateur est un produit laser de classe 1. Ne tentez pas de procéder à un réglage sur l'unité laser.

Si le disque dur présente un problème

- 1 Si une alerte S.M.A.R.T. est générée par TopTools ou lors de l'autotest à la mise sous tension (POST), votre unité de disque dur pourrait être endommagée. Effectuez immédiatement une sauvegarde des données, puis contactez le service d'assistance HP.
- 2 Vérifiez que les câbles de données et d'alimentation du disque sont correctement branchés (reportez-vous au chapitre 2 du Guide d'utilisation pour plus d'informations sur les câbles et les connecteurs).
- 3 Vérifiez que l'amorçage depuis le disque dur est désactivé dans le menu **Boot** du programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage.
- 4 Vérifiez que l'unité de disque dur a été détectée (voir le sous-menu **Hard Disk Drives** du menu **Main** dans le programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage).
- 5 Exécutez ScanDisk et Défragmenteur de disque afin qu'ils détectent un problème éventuel sur l'unité de disque dur. Pour accéder à ces utilitaires, sélectionnez **Programmes** ⇒ **Accessoires** ⇒ **Outils système** dans le menu **Démarrer**.
- 6 Effectuez des tests IDE ou SCSI à partir de l'option **Advanced System Test** de HP DiagTools (décrite à la page 45).

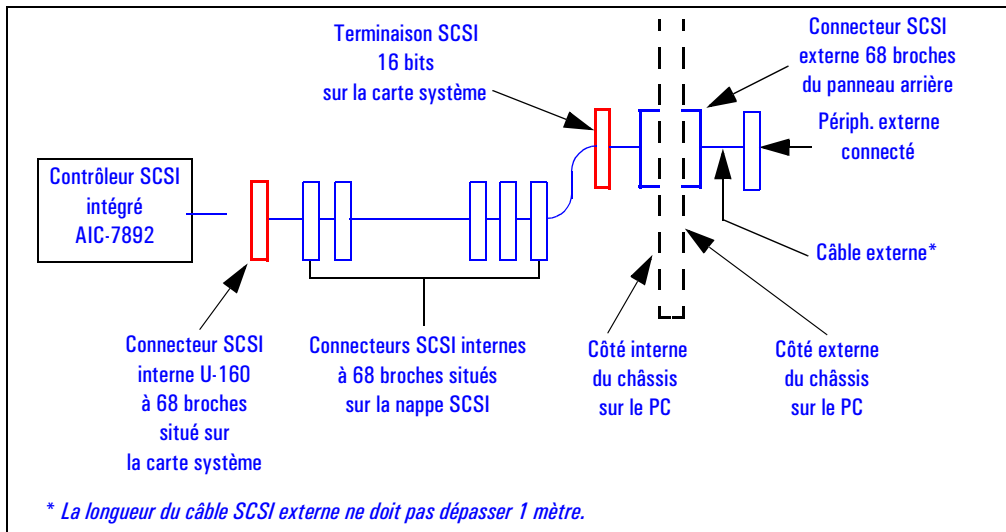
Problèmes de configuration

Dépannage des disques

Si une unité de disque dur SCSI n'est pas disponible

Si une unité de disque dur SCSI n'est pas reconnue lors de l'amorçage du système, et n'est pas disponible en fonctionnement normal, vérifiez que le câble SCSI interne est connecté aux éléments suivants :

- Connecteur SCSI U-160 situé sur la carte système, près des micro-interrupteurs de la carte système.
- Terminaison SCSI 16 bits situé sur la carte système, derrière le processeur.
- Connecteur SCSI externe situé à l'arrière du châssis (les périphériques SCSI externes sont reliés au connecteur SCSI se trouvant sur le panneau arrière de l'ordinateur).



Vérification de la configuration SCSI

L'utilitaire de configuration SCSI Adaptec permet d'afficher et de modifier la configuration par défaut, ainsi que tous les périphériques SCSI connectés. Pour accéder à l'utilitaire de configuration SCSI, appuyez sur **(F6)** lorsque le message **Press F6 for SCSIselect(TM) Utility !** s'affiche (juste après l'écran d'amorçage "Kayak"). Suivez ensuite les instructions affichées à l'écran pour configurer les périphériques SCSI.

REMARQUE

Une adresse SCSI différente **doit** être affectée à chaque périphérique SCSI.

Si le voyant d'activité du disque dur ne fonctionne pas

Si le voyant d'activité de l'unité de disque dur ne s'allume pas lors des accès au disque :

- 1 vérifiez que le connecteur du panneau de commande est correctement branché sur la carte système,
- 2 vérifiez que les câbles de données et d'alimentation du disque sont correctement branchés.

Si le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW présente un problème

Le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW ne fonctionne pas

- 1 Vérifiez qu'un CD-ROM ou un DVD est inséré dans le lecteur.
- 2 Vérifiez que les câbles (données, alimentation et audio) ont été correctement branchés au lecteur et à la carte système.
- 3 Vérifiez que le lecteur a été détecté par le programme *Setup*, en appuyant sur **F2** au démarrage. Un lecteur doit être déclaré dans le menu **IDE Secondary Master** ou **IDE Secondary Slave**.
- 4 Si vous souhaitez amorcer à partir d'un CD-ROM, placez **CD-ROM** avant **HDD** dans le *Setup* (voir le sous-menu **Boot Device Priority** dans le groupe de menus **Boot** du programme HP *Setup*).

REMARQUE

Vous pouvez utiliser HP DiagTools pour effectuer des tests d'accessibilité et d'utilisation du lecteur de CD-ROM. Reportez-vous à la page 23 pour les instructions relatives à l'utilisation de HP DiagTools.

Le lecteur de DVD ne lit pas les DVD vidéo

- 1 Vérifiez que le disque DVD que vous tentez de lire et votre lecteur de DVD ont le même réglage de code régional.

REMARQUE

Ce code régional est défini par le premier disque DVD que vous insérez dans le lecteur.

- 2 Assurez-vous qu'un décodeur logiciel MPEG est installé dans le système.

Le lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW est inactif

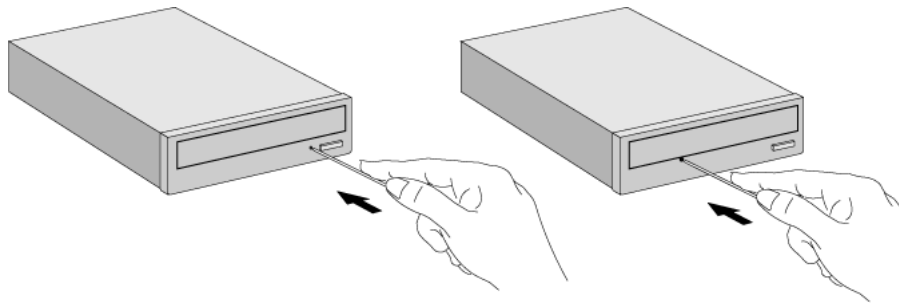
Si le lecteur ne semble pas fonctionner, essayez d'accéder au disque en cliquant sur l'icône du lecteur ou sur la lettre d'unité affectée par votre système d'exploitation.

Le tiroir du lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW ne s'ouvre pas

Si vous ne pouvez pas retirer un disque du lecteur de CD-ROM, de DVD ou de CD-RW (lors d'une coupure de courant par exemple), vous pouvez utiliser le bouton d'éjection manuelle.

Par exemple, pour éjecter un CD-ROM à l'aide du bouton d'éjection manuelle :

- 1 A l'aide d'un objet mince et rigide, tel que l'extrémité d'un trombone, enfoncez le bouton d'éjection manuelle du CD-ROM. Les schémas ci-dessous indiquent les deux emplacements possibles du bouton d'éjection manuelle.



- 2 Le tiroir du lecteur se libère en s'ouvrant légèrement. Avec précaution, ouvrez-le complètement et récupérez le disque.
- 3 Pour refermer le tiroir, poussez délicatement sans forcer. Il est possible que le tiroir ne se ferme pas complètement jusqu'à ce que le lecteur soit intégralement opérationnel (par exemple, lorsque le courant revient).

Dépannage avec HP DiagTools

HP DiagTools est un utilitaire précis et fiable qui vous permet de diagnostiquer tout problème matériel éventuel. Cet utilitaire vous permet de :

- vérifier la configuration matérielle de votre système, ainsi que son fonctionnement,
- tester tous les composants matériels,
- diagnostiquer tous les problèmes matériels,
- obtenir une configuration matérielle complète,
- fournir des informations au personnel d'assistance HP afin qu'il résolve tous les problèmes rapidement et efficacement.

Pour plus d'informations sur cet utilitaire, consultez le Guide d'utilisateur Diagnostic matériel, disponible sur le site Web de HP au format PDF (Adobe Acrobat).

Où trouver HP DiagTools ?

HP DiagTools est disponible sur les supports suivants :

- partition des utilitaires HP sur le disque dur,
- *CD-ROM de création d'image et de récupération* fourni avec votre ordinateur,
- *CD-ROM HP DiagTools* à commander sur le site Web de HP :
<http://www.hp.com/desktops/diagtools>

Avant d'utiliser HP DiagTools

Définissez comment vous allez lancer l'utilitaire de diagnostic : à partir de la partition des utilitaires HP sur le disque dur ou à partir de l'une des options du CD-ROM. Auparavant, il est conseillé de vérifier les paramètres suivants dans le programme *Setup* :

- ☐ Dans le menu Main, l'option permettant de sélectionner le système d'exploitation (PnP O/S) doit être réglée sur "No". Cette valeur est valable que votre système d'exploitation soit plug-and-play (par exemple, Windows 95 et Windows 98) ou non (Windows NT 4.0 n'est pas un système plug-and-play).

Si vous lancez l'utilitaire à partir d'un CD-ROM, les paramètres suivants doivent également être vérifiés.

- ☐ Dans le menu Security, réglez les options Hardware Protection sur "Enabled" ou "Unlocked" (le cas échéant). Assurez-vous également que l'option "Booting from the CD-ROM" est activée.
- ☐ Dans le menu Boot, le lecteur de CD-ROM est configuré pour s'amorcer avant le disque dur dans la Boot Device Priority List.

Pour toutes les modifications précédentes, le mot de passe Administrator est nécessaire. Il est également conseillé de noter toute modification apportée au programme *Setup*.

Démarrage de HP DiagTools

A partir du disque dur (partition des utilitaires HP) :

- 1 Le cas échéant, fermez toutes les applications en cours.
- 2 Arrêtez la station de travail personnelle à l'aide de l'option Redémarrer l'ordinateur.
- 3 Lorsque le logo Kayak s'affiche au démarrage, le message suivant apparaît pendant quelques secondes : "Press <F10> to start hardware diagnostics or any other key to proceed". Appuyez sur la touche **F10** pour lancer HP DiagTools.
- 4 Au démarrage de DiagTools, un écran de bienvenue apparaît. Suivez les instructions à l'écran pour effectuer les tests de diagnostic. Les différents tests disponibles sont décrits à la page 47.

A partir du *CD-ROM de création d'image et de récupération* ou du *CD-ROM HP DiagTools* :

- 1 Insérez le CD-ROM dans le lecteur et redémarrez l'ordinateur.
- 2 Appuyez sur la touche **F8** pour sélectionner l'ordre d'amorçage à partir du CD-ROM.
- 3 La station de travail s'amorce à partir du CD-ROM.
Si vous utilisez le *CD-ROM de création d'image et de récupération*, un menu s'affiche. Sélectionnez l'option appropriée pour lancer DiagTools.
- 4 Au démarrage de DiagTools, un écran de bienvenue apparaît. Suivez les instructions à l'écran pour effectuer les tests de diagnostic. Les différents tests disponibles sont décrits ci-dessous.

Tests du matériel avec HP DiagTools

Les tests matériels suivants sont réalisables depuis HP DiagTools :

- ❑ *Détection du matériel.* Détecte automatiquement la configuration matérielle complète du système (y compris le modèle et la version de la station de travail personnelle, le type de processeur, la mémoire cache, la version du BIOS, la mémoire principale totale, la liste des périphériques IDE ou SCSI, l'adaptateur vidéo, la carte son, le clavier et le contrôleur USB) et détermine les tests appropriés à réaliser.
- ❑ *Tests de base du système.* Vérifie automatiquement (sans aucune intervention de l'utilisateur) le fonctionnement correct des différents composants matériels de la station de travail personnelle. Si un message d'avertissement est affiché, vous devez effectuer les tests système évolués pour rechercher l'erreur. Vous pouvez aussi produire un Support Ticket décrit à la page suivante contenant un enregistrement de la configuration du système et les résultats des tests.
- ❑ *Tests système évolués.* Vérifie séparément le fonctionnement d'un composant matériel choisi de la station de travail personnelle. Pour cette raison, ces tests sont plus rigoureux que les tests de base du système. Veuillez noter que les tests système évolués ne peuvent être réalisés qu'après avoir effectué les tests de base du système. Chaque test est sélectionné dans le menu présenté à l'écran et est réalisable autant de fois qu'il est nécessaire.
Par exemple, si vous avez un doute sur une unité de disque dur, sélectionnez le test de cette unité, puis l'une des options proposées. Si le test échoue, vous pouvez produire un Support Ticket décrit à la page suivante.

Pour de plus amples informations concernant les tests ci-dessus et les codes d'erreur, consultez le Guide d'utilisation de diagnostic matériel, disponible sur le site Web de HP au format PDF (Adobe Acrobat).

Génération d'un Support Ticket

Pour générer un enregistrement complet de la configuration de votre système et des résultats des tests, vous devez créer un Support Ticket.

Si vous utilisez HP DiagTools à partir du disque dur, un lecteur de disquette est nécessaire pour enregistrer le fichier Support Ticket. Si vous utilisez HP DiagTools à partir d'un CD-ROM, vous pouvez créer le fichier Support Ticket sur le disque dur ou le lecteur de disquette. Vous pouvez également consulter le fichier Support Ticket à l'aide du programme "Support Ticket Viewer".

Le fichier Support Ticket peut être envoyé à votre centre d'assistance HP par e-mail ou par télécopie.

Redéfinition des valeurs du *Setup*

Une fois la procédure ci-dessus terminée, et avant d'avoir redémarré votre ordinateur, redonnez à tous les paramètres du programme *Setup* leurs valeurs d'origine. Des valeurs définies de manière incorrecte peuvent entraîner une défaillance de l'amorçage. Le cas échéant, appuyez sur la touche **F9** dans le programme *Setup* pour recharger les valeurs par défaut.

Cette utilitaire détectera automatiquement la configuration complète de votre système avant que les tests puissent être effectués.

Récupération du contenu du disque dur

Dans l'éventualité improbable où le disque dur tomberait en panne, vous pouvez récupérer le système d'exploitation et le logiciel pré-chargé sur votre station de travail personnelle à l'aide du *CD-ROM Utilitaire d'image PC — Création d'image et récupération*¹ fourni avec la station de travail. Certaines des fonctions disponibles sur le *CD-ROM de création d'image et de récupération* sont décrites ci-dessous :

- Récupération intégrale : restaure le système d'exploitation, les pilotes, les utilitaires et la partition spéciale du disque dur, tels que fournis par défaut. Une récupération intégrale supprime automatiquement tout virus présent sur la partie amorçable du disque. Notez toutefois que cette fonction reformate votre disque dur. Dans la mesure du possible, il est fortement recommandé de sauvegarder **tous** les fichiers de données et les installations de logiciels.
- Récupération minimale : restaure uniquement le système d'exploitation et le pilote SCSI afin d'accéder à un disque dur SCSI.
- Récupération partielle : restaure les pilotes individuels disponibles dans la "partie navigable" du CD-ROM.
- Copie de fichiers OS Master : à utiliser lorsque Windows vous invite à insérer le support du système d'exploitation lors de l'installation de pilotes supplémentaires.
- HP DiagTools : vérifie la configuration système et son fonctionnement. Voir également page 45.

REMARQUE

Tout logiciel installé sur la station de travail personnelle après son acquisition et toutes données personnelles créées par les applications installées sur la station ne seront pas récupérées par le processus.

Lors d'une récupération intégrale, tous les matériels installés sur la station de travail personnelle après son acquisition nécessiteront la réinstallation de leurs pilotes. Dans le cas où un matériel aurait été retiré, vous devrez retirer les pilotes superflus.

Consultez votre Guide d'utilisation Kayak fourni avec la station de travail personnelle pour savoir comment effectuer une récupération, une mise à niveau ou un retour à l'état antérieur.

1. Certains modèles ne sont pas livrés avec le *CD-ROM de création d'image et de récupération*. Si vous n'avez pas ce CD-ROM, réinstallez le système d'exploitation depuis le CD-ROM fourni à cet effet avec votre station de travail personnelle.

Tous les pilotes que vous auriez besoin de réinstaller sont téléchargeables depuis le site Web de HP à l'adresse : www.hp.com/go/kayaksupport.

Récupération des pilotes pré-chargés

Vous pouvez utiliser le *CD-ROM de création d'image et de récupération* pour réinstaller les pilotes qui étaient fournis avec la station de travail personnelle. Pour ce faire, insérez le CD-ROM dans le lecteur. Un fichier HTML s'affiche automatiquement. À l'aide de votre navigateur web, recherchez le(s) pilote(s) souhaité(s) sur le CD-ROM. Installez-les ensuite en exécutant directement le programme d'installation correspondant depuis le CD-ROM.

Réinstallation du Service Pack de Windows NT

Si vous utilisez l'une ou l'autre des options de récupération intégrale ou de récupération minimale, le Service Pack fourni avec la station de travail personnelle sera réinstallé automatiquement.

Remplacement du disque dur

Si le disque dur est abîmé et que vous ne pouvez plus l'utiliser, vous devrez le remplacer. Consultez le *Chapitre 2 du Guide d'utilisation de votre station de travail personnelle* pour savoir comment installer les disques durs.

Si le disque dur de remplacement est totalement neuf, vous devrez le partitionner et le formater. Pour cela, vous utiliserez le *CD-ROM de création d'image et de récupération*.

Autres sources d'informations

Obtention d'assistance en ligne pour le dépannage

Le site Web d'assistance clientèle HP est en mesure de fournir divers éléments qui peuvent vous aider à identifier les problèmes survenant sur votre station de travail personnelle :

- documentation pour votre station de travail personnelle (décrite ci-dessous),
- mises à jour du BIOS (y compris l'utilitaire de mise à niveau et les instructions),
- les pilotes et les utilitaires logiciels les plus récents.

L'adresse du site Web d'assistance clientèle HP est :

www.hp.com/go/kayaksupport.

Présentation de l'ensemble de la documentation

Le site Web de HP vous permet de télécharger gratuitement la documentation de votre station de travail personnelle. Les documents fournis sont au format Adobe Acrobat (PDF) et sont disponibles sur le site Web de HP à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/kayaksupport.

Les documents disponibles sont les suivants :

- *Guide d'utilisation*—décrit comment installer votre station de travail personnelle pour la première fois et explique comment installer et remplacer des composants matériels.
- *Informations techniques*—fournissent des informations détaillées concernant votre station de travail personnelle, y compris les IRQ, DMA et adresses d'E/S.
- *Chapitres du Service Handbook*—fournissent des informations concernant les pièces de rechange, y compris leur numéro de référence HP.
- *Technical Reference Manual*—informations techniques sur les composants du système, tels que la carte système, le chipset et le BIOS.
- *Guide de dépannage*—le présent guide en ligne.

Vous trouverez également des informations complètes sur les services et contrats d'assistance sur le site Web HP. Pour connaître l'ensemble des services disponibles, connectez vous à : **www.hp.com/go/kayak**.

Services d'assistance clientèle et d'informations Hewlett-Packard

Pour en savoir plus sur les services et l'assistance clientèle HP, allez à :
www.hp.com/go/kayaksupport.

Informations nécessaires avant de contacter HP

Avant de contacter l'assistance HP, il est conseillé de noter certaines des informations ci-dessus. Elles pourront aider le service d'assistance HP à résoudre rapidement et efficacement votre problème.

| Description du PC | |
|---|---|
| Numéro de modèle | Voir l'étiquette sur le côté droit de votre ordinateur. |
| Numéro de série | Voir l'étiquette sur le côté droit de votre ordinateur. |
| RAM <ul style="list-style-type: none">• Nombre de méga-octets installés• RAM HP ou RAM d'un autre constructeur | RAM <ul style="list-style-type: none">• Il peut y avoir quelques problèmes de compatibilité avec les RAM non HP. La quantité de RAM est affichée sur le panneau d'état dans le menu "Sys Info".• Il peut y avoir quelques problèmes de compatibilité avec les RAM non HP.• HP prend en charge et recommande les modules de mémoire HP uniquement. |
| Question ou problème | |
| Décrivez brièvement le problème par écrit | |
| Fréquence | Quelle est la fréquence de ce problème ? |
| Lancement OK ? | Depuis combien de temps le PC fonctionne-t-il normalement ? |
| Modifications récentes sur l'ordinateur | Avez-vous récemment apporté des modifications au PC ? |
| Configuration matérielle | |
| Quelle version du BIOS est utilisée ? | La version du BIOS est indiquée dans le menu Main du programme <i>Setup</i> ; ouvrez-le en appuyant sur F2 au démarrage. |
| Modifications dans les paramètres du BIOS ? | Le problème est-il apparu après des modifications apportées au BIOS via le programme <i>Setup</i> ? |
| Liste des interruptions et des logements utilisés par les cartes supplémentaires (LAN, audio et SCSI) | <i>Contrôle les conflits d'interruptions. Pour obtenir les IRQ, lancez DiagTools (voir page 45).</i> |
| Système d'exploitation | |
| Utilisez-vous le système d'exploitation préchargé sur votre ordinateur ? | |
| Dans le cas contraire, quelle est la version utilisée ? | <i>Cliquez sur Paramètres > Panneau de configuration dans le menu Démarrer, puis sélectionnez l'icône Système. La version du système d'exploitation apparaît dans la rubrique Système.</i> |
| Messages d'erreur générés par le système d'exploitation | Veuillez noter le texte ou le message d'erreur exact. |
| Erreurs à l'amorçage (autotest de démarrage). Ce test contrôle tous les composants installés. | Toute erreur POST est affichée à l'écran ou signalée par un bip. |